

# Perhitungan Kepuasan Pengunjung terhadap Kinerja Ruang Publik Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Muzhida Liko'a Z., Endratno Budi Santosa, Titik Poerwati

Laboratorium Perencanaan Kota Berbasis Kultural, P.S. Perencanaan Wilayah dan Kota, FTSP, Institut Teknologi Nasional Malang.

## Abstrak

Jalan Veteran di Kota Malang merupakan salah satu jalan protokol yang strategis, apalagi di sekelilingnya terdapat beberapa pendidikan tinggi, dan juga perbelanjaan skala besar. Koridor jalan ini belakangan mengalami perubahan wajah, terutama dengan perbaikan RTH-termasuk juga dengan desain dan sarana penunjangnya baik di median maupun di pinggir jalan. Perubahan yang signifikan ini tentu mempengaruhi persepsi masyarakat yang mengunjunginya. Tujuan penelitian ini mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung terhadap keberadaan taman/RTH publik yang ada di lokasi. Dalam penelitian, Jalan Veteran dibagi menjadi 4 segmen. Responden yang diambil sebanyak 150 orang, menggunakan pendekatan *accidental sampling*, kemudian dianalisa menggunakan *scoring system* untuk identifikasi kinerja ruang publik, *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk tingkat kepuasan pengunjung. Hasil penelitian berupa kinerja ruang publik Jalan Veteran secara keseluruhan baik ditinjau dari penempatan tanaman, vegetasi tanaman dan ketersediaan sarana dan prasarana. Tingkat kepuasan pengunjung berada pada rentang 66-80%, artinya pengunjung merasa puas dengan kinerja ruang publik Jalan Veteran.

**Kata kunci:** jalan veteran kota malang, kepuasan pengunjung, kinerja pelayanan, ruang publik

## Pengantar

Ruang publik secara umum adalah suatu ruang dimana seluruh masyarakat mempunyai akses untuk menggunakannya. Pada dasarnya merupakan suatu wadah yang dapat menampung aktivitas/kegiatan tertentu dari masyarakatnya, baik secara individu maupun kelompok (Hakim, 1987). Ruang terbuka publik merupakan ruang yang penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kenyamanan, rileksasi, dan melakukan kegiatan aktif atau kegiatan pasif di luar aktivitas sehari-hari yang biasa dilakukan masyarakat (Carr et al, 1992).

Menurut Carmona dkk.(2003), ruang publik dalam akan berperan secara baik jika mengandung unsur antara lain : *Comfort* (kenyamanan), *Discovery* (penemuan), *Relaxation* (relaksasi), *Passive engagement* (keterlibatan pasif) dan *Active engagement* (keterlibatan aktif). Dasar pemahaman dalam menciptakan ruang publik

adalah berupaya untuk selalu memenuhi kebutuhan penggunaanya. Carr (1995, p.xi) dalam *Public space* secara tegas menyebutkan bahwa ruang publik yang berkualitas adalah ruang publik yang *supportive, democratic, and meaningful*. Berbagai dimensi kehidupan manusia dalam konteksnya sebagai pengguna ruang publik, membutuhkan kepuasan dan kenyamanan baik secara sosial, biologis, psikologis dan fisik.

Kualitas ruang publik juga mencakup makna dari keberadaan ruang publik tersebut dalam konteks yang lebih luas dan berkelanjutan, yaitu memenuhi kelayakan terhadap kriteria : kualitas fungsional, kualitas visual dan kualitas lingkungan (Danisworo, 1992). Garhnnam (1985) menyebutkan bahwa komponen pembentuk identitas ruang publik yang menentukan kualitas suatu tempat meliputi tiga komponen yaitu fisik, aktivitas atau fungsi serta makna.

Kota Malang sejatinya memiliki banyak taman median jalan, yang kondisinya tidak terawat sebelum kembali dipercantik dua tahun ke belakang. Pada tahun 2013 lalu, Pemerintah Kota Malang di bawah pimpinan walikota Abah Anton, selain merenovasi taman-taman kota juga membuat taman median jalan. Seperti yang terlihat di Jalan Basuki Rachmad, dan Jalan Jaksa Agung Suprpto. Tak lama berselang, giliran Jalan S. Parman, Jalan Letjen Sutoyo dan Jalan Ahmad Yani yang dibuat taman median jalan. Pemkot Malang mengucurkan dana APBD hingga 3 miliar rupiah untuk proyek tersebut. Selain itu, Pemkot Malang juga mempercantik taman median jalan yang sudah ada. Seperti taman yang ada di depan Perpustakaan Umum dan Arsip Malang di Jalan Semeru, taman median jalan depan Museum Brawijaya di Jalan Ijen, taman median jalan di Jalan Kertanegara dekat Balaikota Malang, taman median jalan kawasan Universitas Merdeka di Jalan Raya Dieng, di Jalan segitiga Pekalongan, di Jalan Bandung, dan Jalan Veteran.

Jalan Veteran menunjukkan kecenderungan perkembangan yang cepat yang berakibat adanya kegiatan-kegiatan privat yang mulai merambah fungsi dari ruang publik, termasuk banyaknya PKL yang memanfaatkan fungsi koridor jalan veteran sebagai kawasan pendidikan dan kegiatan yang dilakukan pengunjung itu sendiri. Pernak-pernik macam gembok cinta dan kubus Paris van East Java menambah pesona taman median jalan tersebut. Saat ini, juga sudah dilakukan penambahan kursi dan dekorasi lampu di sepanjang kawasan tersebut. Juga jalur pedestrian yang ada, kini sudah diperluas dan diperbaiki sehingga menambah kenyamanan bagi pejalan kaki dan menambah jumlah pengunjung pada ruang publik di Jalan Veteran.

Keunikan tatanan ruang publik di Jalan Veteran Kota Malang dengan tambahan ikon-ikon baru menambah keindahan dan citra yang khas dari Kota Malang, sekaligus menambah daya tarik bagi wisatawan atau pengunjung lokal. Hal ini menyebabkan bertambahnya kegiatan di ruang publik Jalan Veteran, sehingga dikhawatirkan berakibat perubahan kualitas ruang publik

tersebut dan akhirnya tidak dapat memberikan kepuasan bagi para pengunjung. Evaluasi adalah suatu upaya untuk mengukur hasil atau dampak suatu aktivitas, program, atau proyek dengan cara membandingkan dengan tujuan yg telah ditetapkan, dan bagaimana cara pencapaiannya. Selanjutnya, kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Dari permasalahan yang dijelaskan tersebut maka penelitian ini merumuskan masalah penelitian, yaitu: Bagaimana kinerja ruang publik di Jalan Veteran Kota Malang?. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai adalah mengetahui kinerja ruang publik di Jalan Veteran Kota Malang dengan menggunakan pendekatan CSI (*Costumer Satisfaction Index*).

## Metode

Penelitian ini termasuk dalam penelitian evaluatif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur keberhasilan suatu program kegiatan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur keberhasilan suatu program, produk atau kegiatan tertentu. Berdasarkan pendekatannya, penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Lalu berdasarkan sifatnya, penelitian ini bersifat deduktif, karena penelitian diawali mulai dari dalam sebuah teori yang kemudian dibuktikan dengan pencarian fakta.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

### 1.) Variabel Dependen/Terikat

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Dalam penelitian ini yang menjadi

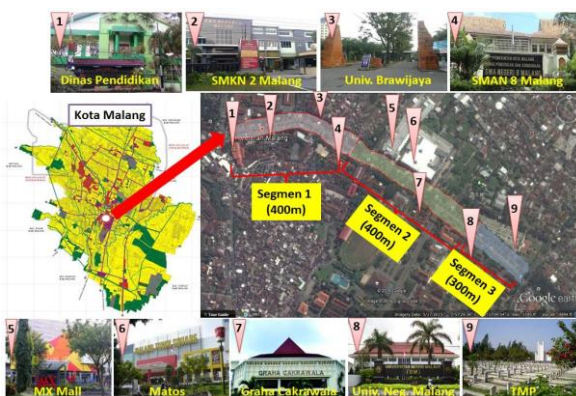
variable dependen adalah : kepuasan pengunjung

## 2.) Variabel Independen/Bebas

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah : Luas ruang public, (kualitas) Vegetasi, (tingkatan) Estetika, Aksesibilitas, Kenyamanan, (kualitas daya) Tanggap, (Kualitas untuk pemenuhan kebutuhan) Relaksasi, (Kualitas dalam mendorong) Keterlibatan pasif, (kualitas dalam mendorong) Keterlibatan aktif, dan (kualitas dalam mendorong) Mengikat masyarakat

## Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini secara spasial membagi lokasi menjadi 4 bagian/ segmen. Adapun gambaran segmennya bisa dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.** Pembagian segmen lokasi penelitian

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden sesuai dengan karakteristik responden yang sudah ditentukan, baik yang ada di ruang terbuka publik Jalan Veteran maupun yang tidak ada di lokasi.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini sifatnya hanya untuk memperkuat keterangan yang ada di lapangan (insidental), karena penelitian ini basis datanya adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berkunjung dan yang pernah berkunjung

ke ruang terbuka publik Jalan Veteran Kota Malang. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragam usia (minimal 13 tahun), jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan atau pekerjaan. Tujuannya agar responden dapat memahami isi dan menjawab pertanyaan dari wawancara dan kuisisioner yang diberikan.

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas, jadi akan di dapat hasil sebagai berikut:

$$15 \times 10 \text{ (jumlah variabel bebas)} = 150 \text{ resp.}$$

Jadi, berdasar perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kurang lebih sebanyak 150 responden. Yang mana dibagi pada tiga segmen tempat, dengan asumsi segmen satu 20% dari jumlah responden, segmen dua 30% dari jumlah responden, segmen tiga 30% dari jumlah responden dan segmen empat 20% dari jumlah res-ponden. Adapun rinciannya sebagai berikut:

**Tabel 1.** Jumlah Sampel per Segmen

No	Segmen	Σ Responden (jiwa)	Jumlah Sampel
1	Segmen 1 (20%)	150	30
2	Segmen 2 (30%)	150	45
3	Segmen 3 (30%)	150	45
4	Segmen 4 (20%)	150	30
<b>Jumlah</b>			<b>150</b>

Sumber : Hasil Hitungan, 2016

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental Cluster sampling*, Teknik penentuan sampel *berdasarkan kebetulan*, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

## Metode Analisis Data

Analisa untuk mengukur tingkat kinerja ruang publik memanfaatkan metode penelitian menggunakan *Metode Scoring System*. Skala yang

digunakan dalam penelitian ini menggunakan interval 1 sampai 3, yaitu: 1 = Tidak baik; 2 = Baik dan 3 = Sangat baik.

Analisa untuk mengukur tingkat kinerja ruang publik memanfaatkan metode penelitian menggunakan *Metode Scoring System*. *Scoring system* yang disebut juga sebagai skor skala, memerlukan suatu norma pembanding agar dapat diinterpretasikan secara kualitatif. Pada dasarnya, interpretasi skor skala selalu bersifat normatif, artinya makna skor diacukan pada posisi relatif skor dalam suatu kelompok yang telah dibatasi terlebih dahulu. Hal ini dapat dilakukan dengan bantuan statistik deskriptif dari distribusi data skor kelompok yang umumnya mencakup banyaknya subjek (**n**) dalam kelompok, *mean* skor skala (**M**), deviasi standar skor skala (**s**) dan varians (**s<sup>2</sup>**), skor minimum (**Xmin**) dan maksimum (**Xmax**), dan statistik-statistik lain yang dirasa perlu.

Analisa tingkat kepuasan pengunjung ruang publi di Jalan Veteran Kota Malang berdasarkan aspek yang mempengaruhinya memanfaatkan metode penelitian *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan interval 1 sampai 5, yaitu: 1 = Sangat tidak puas; 2 = Tidak puas; 3 = Kurang puas; 4 = Puas dan 5 = Sangat puas. Setelah ditentukan klasifikasinya, kemudian kuisioner disebarkan kepada responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dengan mencantumkan beberapa pertanyaan yang mewakili variabel aksesibilitas, kenyamanan, tanggap, reklaksasi, keterlibatan pasif, keterlibatan pasif, dan mengikat masyarakat. Kemudian hasilnya direkap dengan tabel *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## Analisis dan Interpretasi

### Karakteristik Fisik Ruang Terbuka Publik Jalan Veteran

Karakteristik fisik ruang terbuka publik Jalan Veteran menjelaskan tentang kondisi eksisting jalan veteran (penampang jalan), vegetasi tanaman, serta sarana dan prasarana yang terdapat di ruang terbuka publik Jalan Veteran.

#### A. Penampang Jalan

Sehubungan dengan giat pembenahan jalan-jalan disekitar ruang terbuka publik oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang, beberapa ruas jalan diperlebar, seperti di depan SMA 8 untuk memperlancar arus lalu lintas. Meskipun jalan tersebut memiliki dua jalur, tapi kerap terjadi kemacetan terutama pada saat pulang sekolah. Di jalan tersebut ada tiga sekolah yang berdampingan, sehingga kalau pulang sekolah terjadi kepadatan lalu lintas. Banyak kendaraan umum dan kendaraan milik orang tua yang menjemput berhenti di jalan sehingga mengganggu kelancaran lalu lintas. Untuk mengatasi masalah ini, sebagian taman di sisi selatan jalan dikepras untuk pelebaran jalan.

#### B. Vegetasi Tanaman

Pola tatanan fisik kawasan ruang terbuka publik Jalan Veteran selain direvitalisasi aksesnya, juga ditambah tanaman-tanaman yang menambah keindahan ruang terbuka publik tersebut. Selain itu, di ruang terbuka publik Jalan Veteran tersebut ditanami pohon besar dengan harapan bisa menjadikan tempat itu semakin teduh. Vegetasi pada RTH merupakan elemen utama yang perannya sangat menentukan fungsi dari RTH tersebut. Adapun vegetasi tanaman yang ada terdiri mulai dari jenis semak, perdu bahkan pohon berukuran sedang sampai berukuran besar yang tersebar diseluruh segmen. Misalnya adalah bunga bakung, rowelia, melati jepang, rembusa, pucuk merah, pohon palem sadeng, trembesi, dan glodogan tiang.

#### C. Sarana dan Prasarana

Dalam rangka menjadikan Jalan Veteran sebagai Jalan Ijen kedua dapat terwujud dengan berbagai fasilitas umum yang ada di jalan tersebut. Selain taman diperindah dengan penambahan

vegetasi tanaman, Dinas Kebersihan dan Pertamanan juga menempatkan beberapa penambahan sarana dan prasarana termasuk kursi di berbagai sudut jalan dan tesebar diseluruh segmen sebagai tempat warga bersantai atau sekadar menunggu. Selain itu juga menambah ikon-ikon baru yang semakin menambah keindahan ruang terbuka publik Jalan Veteran. Bukan hanya soal keindahan, Dinas Kebersihan dan Pertamanan juga menggalakkan kebersihan kota dengan memberi sarana tempat sampah tematik dan menerjunkan pasukan kebersihan di berbagai lokasi. Kalau kita lewat di jalan-jalan protokol kita akan menyaksikan kondisi jalan yang bersih. Hanya saja langkah ini harus didukung oleh masyarakat dengan meningkatkan kesadaran akan kebersihan kota.

### **Aksesibilitas Ruang Terbuka Publik Jalan Veteran**

Aksesibilitas, merupakan hal yang penting dalam keberhasilan ruang terbuka publik, yaitu kemudahan ruang terbuka publik untuk didatangi dan mudah dilihat. Sehingga seluruh masyarakat dapat ikut beraktivitas, berinteraksi secara langsung dengan pengguna atau pengunjung lainnya di dalamnya.

### **Tingkat Kenyamanan (*Comfort*) Ruang Terbuka Publik Jalan Veteran**

Kenyamanan (*comfort*), merupakan salah satu syarat mutlak untuk keberhasilan sebuah ruang publik. Adapun indikator kenyamanan ruang terbuka publik Jalan Veteran adalah ketersediaan tempat duduk, fasilitas pendukung, keterawatan dan kebersihan ruang publik, dan penerangan.

### **Tingkat Relaksasi (*Relaxation*) Pengunjung di Ruang Terbuka Publik Jalan Veteran**

Relaksasi (*relaxation*), merupakan aktivitas yang erat hubungannya dengan kenyamanan secara psikologi, yang lebih berkaitan dengan tubuh dan pikiran. Suasana rileks mudah dicapai jika badan dan pikiran dalam kondisi sehat dan senang.

### **Keterlibatan Pasif (*Passive Engagement*) Pengunjung Terhadap Ruang Terbuka Publik Jalan Veteran**

Keterlibatan pasif (*passive engagement*), merupakan aktivitas yang sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan, sehingga menimbulkan perasaan santai. Unsur pengamatan, pemanjangan, *public art* yang dinikmati dengan duduk-duduk atau berdiri sambil melihat aktivitas yang terjadi disekelilingnya atau pemanjangan

### **Keterlibatan Aktif (*Active Engagement*) Pengunjung Terhadap Ruang Terbuka Publik Jalan Veteran**

Keterlibatan aktif (*active engagement*), meliputi pengalaman langsung dengan tempat dan orang yang berada ditempat tersebut.

### **Keterikatan Masyarakat Terhadap Ruang Terbuka Publik Jalan Veteran**

Mengikat masyarakat, ruang publik harus mempunyai makna dan keterkaitan bagi masyarakat, yang ditandai dengan adanya rasa kepedulian dari masyarakat pada ruang publik tersebut.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada 150 responden, dalam hal ini adalah pengunjung yang ketika itu ada di lokasi penelitian, dan pengunjung yang pernah mengunjungi ruang publik Jalan Veteran tetapi saat itu tidak ada di lokasi. Membuktikan bahwa beberapa pengunjung berpendapat sangat puas terhadap beberapa variabel kinerja tersebut. Adapun hasilnya dirinci sebagai berikut:

- ❖ **Segmen 1** variabel yang memiliki kinerja sangat puas adalah jarak ruang publik terhadap lalu lintas, kemudahan menikmati suasana dan keterlibatan masyarakat dalam kebersihan ruang publik. Adapun kinerja yang tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan adalah kemudahan akses, keberadaan parkir, fasilitas pendukung, keterawatan ruang publik, kebersihan ruang publik, jarak ruang publik dengan lalu lintas, tingkat keamanan ruang publik, menjadi

ruang interaksi dan keterlibatan masyarakat dalam kebersihan ruang publik.

- ❖ **Segmen 2** variabel yang memiliki kinerja sangat puas adalah ketersediaan tempat duduk, fasilitas pendukung, dan tingkat keamanan ruang publik. Adapun kinerja yang tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan adalah ketersediaan angkot dan keterawatan ruang publik.
- ❖ **Segmen 3** variabel yang memiliki kinerja sangat puas adalah kemudahan akses, ketersediaan angkot, keterawatan ruang publik, kebersihan ruang publik, penerangan, menjadi ruang interaksi, keterlibatan masyarakat dalam kebersihan ruang publik. Adapun kinerja yang tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan adalah ketersediaan tempat duduk, penerangan, jarak ruang publik dengan lalu lintas, tingkat keamanan ruang publik, keterlibatan masyarakat dalam kebersihan ruang publik.
- ❖ **Segmen 4** variabel yang memiliki kinerja sangat puas adalah parkir. Adapun kinerja yang tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan adalah penerangan, tingkat keamanan ruang publik, dan kemudahan menikmati suasana.

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap variabel ruang publik di Jalan Veteran, penelitian ini memanfaatkan metode pengumpulan data dengan kuisioner sesuai dengan variabel penelitian seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya

- ❖ **Segmen 1** variabel yang memiliki kepentingan sangat penting adalah kemudahan akses dan kebersihan ruang publik. Adapun kepentingan yang tidak penting dan sangat tidak penting adalah ketersediaan angkot, parkir, fasilitas pendukung, keterawatan ruang publik, kebersihan ruang publik, tingkat keamanan ruang publik, kemudahan menikmati suasana dan keterlibatan masyarakat dalam kebersihan ruang publik.
- ❖ **Segmen 2** variabel yang memiliki kepentingan sangat penting adalah penerangan, jarak ruang publik dengan lalu lintas, kemudahan menikmati suasana, keter-

libatan masyarakat dalam kebersihan ruang publik. Adapun kepentingan yang tidak penting dan sangat tidak penting adalah parkir.

- ❖ **Segmen 3** variabel yang memiliki kepentingan sangat penting adalah parkir, fasilitas pendukung, tingkat keamanan ruang publik, kemudahan menikmati suasana, menjadi ruang interaksi. Adapun kepentingan yang tidak penting dan sangat tidak penting adalah kebersihan ruang publik dan jarak ruang publik dengan lalu lintas.
- ❖ **Segmen 4** variabel yang memiliki kepentingan sangat penting adalah ketersediaan angkot, ketersediaan tempat duduk, keterawatan ruang publik dan menjadi ruang interaksi. Adapun kepentingan yang tidak penting dan sangat tidak penting adalah penerangan dan menjadi ruang interaksi.

Tingkat kepuasan pengunjung ruang publik di Jalan Veteran dilakukan perhitungan tiap segmen. Berikut ini disampaikan contoh hasil perhitungan dari CSI pada segmen 1:

**Tabel 2.** Hasil Analisa CSI pada Segmen 1

N o	Atribut	MIS	WF (%)	MSS	WS
1	Kemudahan Akses	4,20	8,38	3,93	32,95
2	Ketersediaan Angkot	3,60	7,18	3,93	28,24
3	Parkir	3,73	7,45	2,50	18,61
4	Ketersediaan Tempat Duduk	4,20	8,38	4,00	33,51
5	Fasilitas Pendukung	3,80	7,58	3,73	28,29
6	Keterawatan Ruang Publik	3,90	7,78	3,63	28,26
7	Kebersihan Ruang Publik	4,27	8,51	3,17	26,95
8	Penerangan	3,50	6,98	3,80	26,52
9	Jarak RP dengan Lalu Lintas	3,77	7,51	3,63	27,29
10	Tingkat Keamanan Ruang Publik	3,73	7,45	2,47	18,36
11	Kemudahan Menikmati Suasana	3,43	6,85	3,77	25,79
12	Menjadi Ruang Interaksi	3,73	7,45	4,00	29,78
13	Keterlibatan Masyarakat Dalam Kebersihan Ruang Publik	4,27	8,51	3,33	28,36
Jumlah		50,13	100,00		352,98
<b>Customer Satisfaction Index = 70,60%</b>					

### Segmen 1

Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pengunjung ruang terbuka publik Jalan Veteran segmen 1 mencapai nilai 70,60%. Nilai tersebut berada pada rentang 66-80%, dengan demikian secara keseluruhan pengunjung merasa **puas** terhadap kinerja ruang publik Jalan Veteran.

**Tabel 3.** Hasil Analisa CSI pada Segmen 2

No	Atribut	MIS	WF (%)	MSS	WS
1	Kemudahan Akses	4,36	7,72	3,69	28,48
2	Ketersediaan Angkot	4,24	7,53	3,82	28,76
3	Parkir	3,93	6,97	3,07	21,38
4	Ketersediaan Tempat Duduk	4,13	7,33	4,96	36,31
5	Fasilitas Pendukung	4,07	7,21	4,20	30,28
6	Keterawatan Ruang Publik	4,53	8,04	3,87	31,07
7	Kebersihan Ruang Publik	4,47	7,92	3,51	27,80
8	Penerangan	4,67	8,27	3,93	32,54
9	Jarak RP dengan Lalu Lintas	4,27	7,57	3,67	27,73
10	Tingkat Keamanan Ruang Publik	4,18	7,41	4,09	30,28
11	Kemudahan Menikmati Suasana	4,64	8,23	4,22	34,76
12	Menjadi Ruang Interaksi	4,20	7,45	4,13	30,78
13	Keterlibatan Masyarakat Dalam Kebersihan Ruang Publik	4,71	8,35	2,87	23,94
Jumlah		56,40	100,00	50,02	384,19
<b>Customer Satisfaction Index = 76,84 %</b>					

Sumber : Hasil Analisa, 2016

### Segmen 2

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar 76,84 %. Indeks kepuasan tersebut berada pada rentang 0,66 – 0,80 yang berarti secara keseluruhan pengunjung ruang terbuka publik segmen 2 merasa **puas** terhadap kinerja ruang terbuka publik Jalan Veteran.

### Segmen 3

Hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI segmen 3 sebesar 77,17 %. Indeks kepuasan tersebut berada pada rentang 0,66 – 0,80 yang berarti

secara keseluruhan pengunjung ruang terbuka publik merasa puas terhadap kinerja ruang terbuka publik Jalan Veteran.

**Tabel 4.** Hasil Analisa CSI pada Segmen 3

No	Atribut	MIS	WF (%)	MSS	WS
1	Kemudahan Akses	4,47	7,98	4,00	31,93
2	Ketersediaan Angkot	4,38	7,82	4,04	31,64
3	Parkir	4,20	7,51	2,80	21,01
4	Ketersediaan Tempat Duduk	4,33	7,74	3,80	29,42
5	Fasilitas Pendukung	4,22	7,55	4,07	30,68
6	Keterawatan Ruang Publik	4,33	8,02	4,49	34,83
7	Kebersihan Ruang Publik	4,18	7,47	3,89	29,03
8	Penerangan	4,27	7,63	3,78	28,80
9	Jarak RP dengan Lalu Lintas	3,60	6,43	3,38	21,73
10	Tingkat Keamanan Ruang Publik	4,29	7,66	3,87	29,63
11	Kemudahan Menikmati Suasana	4,60	8,22	4,07	33,43
12	Menjadi Ruang Interaksi	4,31	7,70	4,47	34,41
13	Keterlibatan Masyarakat Dalam Kebersihan Ruang Publik	4,62	8,26	3,40	28,08
Jumlah		55,96	100,00	50,04	385,67
<b>Customer Satisfaction Index</b>		<b>77,17</b>			

Sumber : Hasil Analisa, 2016

### Segmen 4

Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pengunjung ruang terbuka publik Jalan Veteran segmen 4 mencapai nilai 72,80%. Nilai tersebut berada pada rentang 66-80%, dengan demikian secara keseluruhan pengunjung merasa **puas** terhadap kinerja ruang publik Jalan Veteran.

### Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas, maka bisa disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pengunjung ruang publik di Jalan Veteran dilakukan perhitungan tiap segmen.

### Segmen 1

Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pengunjung ruang terbuka publik Jalan Veteran segmen 1 mencapai nilai 70,60%.

**Tabel 5.** Hasil Analisa CSI pada Segmen 4

N o	Atribut	MIS	WF (%)	MSS	WS
1	Kemudahan Akses	4,30	8,29	3,7	30,67
2	Ketersediaan Angkot	4,60	8,87	3,7	32,81
3	Parkir	4,20	8,10	4,2	34,01
4	Ketersediaan Tempat Duduk	4,60	8,87	3,5	31,04
5	Fasilitas Pendukung	4,00	7,71	3,7	28,53
6	Keterawatan Ruang Publik	4,40	8,48	4,2	35,62
7	Kebersihan Ruang Publik	4,40	8,48	3,8	32,23
8	Penerangan	2,97	5,72	3	17,15
9	Jarak RP dengan Lalu Lintas	4,10	7,90	3,6	28,45
10	Tingkat Keamanan Ruang Publik	1,60	3,08	1	3,08
11	Kemudahan Menikmati Suasana	4,10	7,90	3,9	30,82
12	Menjadi Ruang Interaksi	4,20	8,10	4	32,39
13	Keterlibatan Masyarakat Dalam Kebersihan Ruang Publik	4,40	8,48	3,2	27,1465
Jumlah		51,87	100,00	45,5	364,0103
<b>Customer Satisfaction Index</b>		<b>72,80</b>			

Sumber : Hasil Analisa, 2016

## Segmen 2

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar 76,84 %.

## Segmen 3

Hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI segmen 3 sebesar 77,17 %.

## Segmen 4

Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pengunjung ruang terbuka pu-blik Jalan Veteran segmen 4 mencapai nilai 72,80%.

Keseluruhan nilai pada seluruh segmen tersebut berada pada rentang 66-80%, dengan demikian secara keseluruhan pengunjung merasa puas terhadap kinerja ruang publik Jalan Veteran.

## Daftar Pustaka

Carmona, M; Heath, T; Oc, T & Tiesdall, S. (2003). *Public Places Urban Spaces: The*

*Dimension of Urban Design*. Oxford: Architectural Press.

Carr Stephen, et all. (1992). *Public Space*. Cambridge : Cambridge University Press.

Danisworo, Mohammad, (1992), *Arsitektur Kota Dan Lingkungan Hidup*, Institut Teknologi Bandung

Garhnnam Harry Launce, (1985), *Maitaining The Spirit Of Place: Process for The Preservation of Town Character*, PDP Publisher Corporation, Meza Arizona